

LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION



PLAN STRATÉGIQUE

2009
2012



Commission d'accès
à l'information
du Québec

LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

PLAN
STRATÉGIQUE

2009
2012



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Ce plan stratégique est disponible sur le site Internet de la
Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :
www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal - 2009
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-57174-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-57175-9 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2009

Québec, novembre 2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1^{er} étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec)
G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le *Plan stratégique 2009-2012* de la Commission d'accès à l'information, conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique. Comme vous le constaterez à la lecture du document, les objectifs de la planification stratégique 2009-2012 concourent à la réalisation des objectifs gouvernementaux.

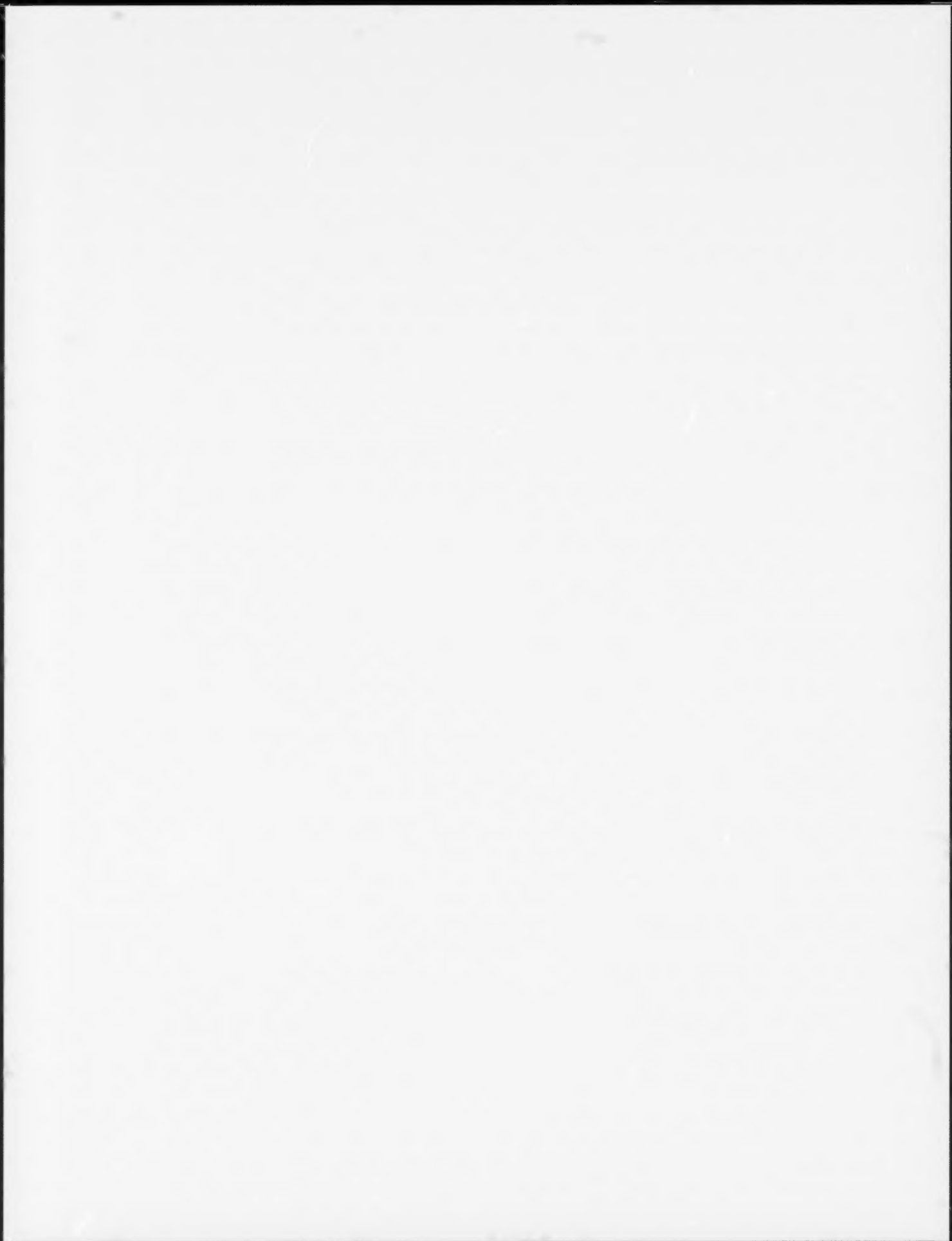
La réalisation de cette planification stratégique contribuera sans nul doute à façonner le système d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de demain.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes
et de la Réforme des institutions démocratiques,

ORIGINAL SIGNÉ

Claude Béchar



Québec, novembre 2009

Monsieur Claude Béchard
Ministre responsable des Affaires intergouvernementales
canadiennes et de la Réforme des institutions démocratiques
3^e étage, bureau 3.501
875, Grande Allée Est
Québec (Québec)
G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le *Plan stratégique 2009-2012* de la Commission d'accès à l'information, conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique.

Les objectifs de ce plan stratégique visent à contribuer de façon significative à l'évolution du système d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. De plus, les objectifs de la planification stratégique 2009-2012 concourent à la réalisation des objectifs gouvernementaux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le président,

ORIGINAL SIGNÉ

Jacques Saint-Laurent

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT

7

MISSION, VISION, VALEURS

8

LA STRUCTURE DE LA COMMISSION

8

LA COMMISSION, LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

9

1. La Commission-d'accès à l'information

9

2. Le contexte du développement technologique : une évolution au quotidien

10

3. Les enjeux

10

Enjeu 1 : Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

10

Enjeu 2 : Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité

12

Enjeu 3 : Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants

13

TABLEAU SYNOPTIQUE

14

MOT DU PRÉSIDENT

J'ai le privilège de vous présenter le Plan stratégique de la Commission d'accès à l'information pour la période de 2009 à 2012. Il s'agit du premier plan stratégique de l'organisme à faire l'objet d'un dépôt à l'Assemblée nationale. Ce plan a été adopté à l'unanimité par les membres de la Commission, avec l'appui de l'ensemble du personnel et des gestionnaires. Notre objectif a été d'élaborer un plan qui accorde la priorité à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au Québec ainsi qu'au rôle de la Commission dans la mise en œuvre de ces principes fondamentaux.

La Commission tient à contribuer, comme c'est son devoir de le faire, au développement des meilleurs processus de protection des renseignements personnels et à la transparence à tous les niveaux de l'Administration publique. Ainsi, le Plan stratégique définit les axes d'intervention qui soutiennent les orientations et présente les objectifs qu'il nous tient à cœur de réaliser le plus rapidement possible. Nous sommes déterminés à exercer un rôle plus grand dans la promotion de l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé. À cette fin, nous déployons des efforts soutenus pour répondre à trois enjeux : « Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels » ; « Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité » et « Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants ».

Pour les trois prochaines années, nous retenons trois orientations stratégiques très concrètes qui tiennent compte de ces principaux enjeux auxquels la Commission aura à faire face. Il s'agit non seulement d'offrir des services de qualité en s'appuyant sur la compétence de toutes les personnes qui œuvrent à la Commission, mais également de faire connaître et appliquer inlassablement les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec.

La réalisation du Plan stratégique s'effectuera par une équipe de personnes résolument mobilisées par la vision d'une Commission qui se distingue par l'excellence de son expertise, sa performance et son influence.

Conscients du riche héritage que nous avons reçu depuis 1982 sur le plan des principes et des façons de faire en matière de protection des renseignements personnels et d'accès aux documents des organismes publics, le *Plan stratégique 2009-2012* annonce la volonté de la Commission de s'adapter et d'agir en fonction des défis des prochaines années.

ORIGINAL SIGNÉ

Jacques Saint-Laurent

MISSION, VISION, VALEURS

Réagissant à une préoccupation grandissante de la population québécoise à l'égard des enjeux reliés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information, le Québec a bâti au cours des trois dernières décennies un modèle législatif avant-gardiste qui a tracé la voie à la mise en place de mesures similaires à travers le Canada et le monde. Dans une société qui ne cesse d'évoluer, de nouveaux défis, notamment technologiques, exigent une adaptation continue pour la mise en œuvre du modèle législatif de départ. Le **PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012** s'appuie sur une mission, une vision et des valeurs pour nous permettre de relever ces défis.

Ainsi, la planification stratégique 2009-2012 comprend la mission, la vision et les valeurs suivantes :

La mission

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mécontentement qui lui sont présentées.

La vision

La Commission se distingue par l'excellence de son expertise, sa performance et son influence.

Les valeurs

Parmi les valeurs déjà fortement ancrées dans l'organisation, le *Plan stratégique 2009-2012* accorde la priorité à quatre valeurs qui supportent la vision et les autres éléments constitutifs. Ces valeurs sont :

1. LE RESPECT

Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions.

2. L'IMPARTIALITÉ

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité.

3. L'EFFICACITÉ

Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition.

4. LA SOLIDARITÉ

Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se supportent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

LA STRUCTURE DE LA COMMISSION

Les activités de la Commission se partagent entre les sections juridictionnelle et de surveillance. Les membres sont affectés à l'une ou l'autre des sections correspondantes, sauf le président qui agit dans les deux. Ils sont assistés d'un groupe de personnes possédant diverses expertises propres à la réalisation des mandats de la Commission. Selon les responsabilités qu'elles assument, ces personnes sont rattachées à la Direction de l'analyse et de l'évaluation, à la Direction des affaires juridiques, au Secrétariat général ou à la Présidence.

La Direction de l'administration s'occupe quant à elle de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières, budgétaires et matérielles confiées à la Commission. Cette direction est également responsable des activités de communication de la Commission.

LA COMMISSION, LE CONTEXTE ET LES ENJEUX

La présente section présente sommairement la raison d'être et les responsabilités de la Commission, ainsi que le contexte dans lequel elle évolue et les enjeux auxquels elle fait face.

1. La Commission d'accès à l'information

Lors de sa création en 1982, le modèle « québécois » proposait un jumelage inédit de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Par la suite, quelques provinces canadiennes et plusieurs pays, dont le Royaume-Uni et la Suisse, ont choisi un modèle similaire.

La création de la Commission d'accès à l'information, dont les membres sont nommés par l'Assemblée nationale du Québec, fut le résultat d'une préoccupation grandissante à l'égard des enjeux reliés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information. Les clientèles de la Commission sont principalement les citoyens, les organismes publics et les entreprises. Dans l'exercice de sa mission, la Commission compte aussi sur des partenaires locaux au niveau gouvernemental, municipal, scolaire, de la santé et d'autres partenaires au niveau fédéral, interprovincial et international qui partagent les mêmes préoccupations en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Au fil des ans, différentes modifications législatives ont été apportées. Ces modifications ont touché, notamment, le champ d'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, l'assujettissement de nouveaux organismes et d'entreprises; le droit d'accès aux documents, dont la diffusion automatique; la protection des renseignements personnels incluant les mesures de sécurité ainsi que la structure de la Commission d'accès à l'information. À ce sujet, des changements majeurs ont été apportés, la Commission étant, désormais, scindée en deux sections distinctes : la section juridictionnelle et la section de surveillance.

Ainsi, la Commission d'accès à l'information exerce **une fonction juridictionnelle et une fonction de surveillance** visant l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Dans le cadre de sa **fonction juridictionnelle**, la Commission tranche des litiges résultant des demandes de révision présentées en vertu de la *Loi sur l'accès* et des demandes d'examen de mécontentement présentées en vertu de la *Loi sur la protection dans le privé*. Ces demandes découlent du traitement des demandes d'accès ou de rectification adressées aux organismes publics et aux entreprises et dont les citoyens demandent la révision ou l'examen.

Ainsi, les membres de la Commission en leur qualité de juges administratifs siègent régulièrement en audience où les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Un processus de médiation initié par la Commission est mis à la disposition des parties afin qu'elles puissent tenter de s'entendre dans les cas qui le permettent.

Quant à l'exercice de sa **fonction de surveillance**, la Commission veille au respect de l'application de la *Loi sur l'accès* et de la *Loi sur la protection dans le privé*. Dans le cadre de cette fonction, la section de surveillance est également chargée d'assurer la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Ainsi, la Commission a notamment pour fonctions de faire enquête sur l'application de la loi, d'approuver des projets d'entente de transfert de renseignements, de donner divers avis sur des matières de sa compétence et d'autoriser une personne ou un organisme à recevoir, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, communication de renseignements personnels contenus dans un fichier de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. La *Loi* prévoit aussi l'exercice de fonctions d'inspecteurs par des personnes désignées par la Commission.

2. Le contexte du développement technologique : une évolution au quotidien

Avec le développement des nouvelles technologies, la protection des renseignements personnels revêt une importance sans cesse accrue. Les données concernant les individus peuvent être communiquées et exploitées avec aisance et rapidité. De plus en plus de services en ligne sont offerts. Parmi les nombreuses données recueillies à l'égard des individus, les données de santé font de plus en plus l'objet de manipulations informatiques. La Commission a un rôle de surveillance de premier ordre à jouer à cet égard. Les technologies de surveillance et de reconnaissance se développent également très rapidement et deviennent de plus en plus accessibles et abordables. Ici encore, par son mandat de protection des renseignements personnels, la Commission doit s'impliquer à ce sujet.

Les développements technologiques offrent également des opportunités en matière d'accessibilité aux renseignements administratifs. La transparence des organismes publics s'en trouve facilitée. Le nouveau *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* prévoit de nouvelles règles qui interpellent la Commission et l'ensemble des organismes publics.

En définitive, l'environnement dans lequel la Commission accomplit ses mandats évolue constamment, ce qui motive la Commission à se donner des objectifs dont la poursuite contribuera à répondre aux enjeux actuels.

3. Les enjeux

Les enjeux de la Commission interpellent différents secteurs d'activités. Il s'agit d'activités en lien avec les fonctions administratives, juridictionnelles et de surveillance. Pour les trois prochaines années, la Commission entend concentrer ses efforts afin de faire face à trois enjeux prioritaires. De ces trois enjeux ciblés découlent trois orientations, neuf axes d'intervention, douze objectifs et les indicateurs utilisés pour mesurer l'atteinte des résultats ainsi que les cibles visées jusqu'en 2012.

ENJEU 1

Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Développer les connaissances des citoyens, des organismes et des entreprises à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels constitue un enjeu important pour la Commission. Ainsi, au cours des prochaines années, le premier enjeu consiste à se donner les moyens d'assurer une intervention utile au bénéfice de la société dans le cadre de l'évolution fulgurante des technologies.

Les organismes publics et entreprises privées utilisent de nouvelles technologies facilitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation d'information. Dans bien des cas, des renseignements personnels font l'objet de ces opérations. Il arrive malheureusement trop souvent que des failles soient constatées dans les systèmes utilisés et que des fuites de renseignements personnels surviennent. Dans de telles situations, lorsque la Commission en est avisée en temps opportun, elle s'assure que des

mesures correctives sont apportées, que les personnes concernées par ces fuites sont informées et que des moyens sont mis à leur disposition pour remédier aux conséquences. Dans certains cas, la Commission est avisée par le biais de plaintes, notamment, de la manipulation de renseignements personnels pouvant contrevenir aux principes des lois qu'elle administre.

Les organismes publics et les entreprises privées qui utilisent des renseignements personnels bénéficieraient d'être davantage sensibilisés à l'importance de préserver la confidentialité des renseignements personnels de leurs clientèles. Pour ce faire, la Commission entend faire la promotion des bonnes pratiques en la matière et utiliser son pouvoir d'inspection afin d'assurer une application rigoureuse des principes légaux. De cette manière, la Commission se propose de passer d'un mode réactif à un mode préventif.

Outre l'utilisation que font les organismes publics et entreprises privées des renseignements personnels, les citoyens eux-mêmes manquent bien souvent d'information quant aux risques associés à la divulgation de leurs renseignements. On pense évidemment aux renseignements divulgués volontairement sur la toile dans les réseaux sociaux ou les sites de mise en contact. On pense également à la divulgation de renseignements personnels lors d'achats en ligne ou aux risques découlant de pratiques criminelles comme l'hameçonnage. Ces risques méritent de faire l'objet d'activités de promotion de la Commission qui doit sensibiliser la population, notamment les groupes vulnérables comme les enfants.

L'informatisation des dossiers de santé, un projet important dans le cadre de l'utilisation des nouvelles technologies, préoccupe également la Commission. Une précaution particulière découle des travaux des intervenants de ce domaine quant à la prudence à apporter dans l'utilisation de renseignements aussi sensibles. Tout de même, la Commission a un important rôle à jouer et entend être en mesure d'assurer une veille des principaux éléments de cette nouvelle forme de partage des renseignements personnels de santé.

La multiplication des moyens utilisés à titre de preuve d'identité et leur plus grande accessibilité constituent des défis de taille pour la société québécoise. La biométrie et les puces d'identification par radiofréquence (les RFID) n'en sont que deux exemples. En outre, les préoccupations liées à la sécurité, bien que légitimes, ne peuvent être prétextes à toute forme d'intrusion dans la vie privée. Des préoccupations d'importance surgissent lorsque des données biométriques sont conservées. Il est prévisible que cette technologie connaîtra un essor important au cours des prochaines années. Elle soulève de nombreuses questions liées à la gestion de l'identité des personnes à leur insu ainsi qu'à la fiabilité et à l'intégrité des données.

La vidéosurveillance est de plus en plus utilisée sur le territoire québécois comme c'est le cas partout dans le monde. Cette technologie est utilisée autant par les organismes publics que par les entreprises privées, généralement à des fins de sécurité. Sans un encadrement rigoureux, la prolifération de cette technologie peut mettre en péril la vie privée des gens. Lorsqu'on pense à la facilité de diffusion des images sur Internet, les risques que des images captées à l'insu des citoyens servent à des fins illégitimes nécessitent que la Commission porte davantage son attention sur l'utilisation de cette technologie. Paradoxalement, plus une banque de données comporte des renseignements personnels sur les individus à des fins de sécurité, plus une telle banque suscite sa convoitise à des fins illégitimes, mettant ainsi davantage la protection des renseignements personnels en péril.

Dans une optique de prévention et de promotion, la Commission songe à intensifier ses activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information. La Commission est également saisie de problématiques par le dépôt de plaintes au sujet de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information. Ces plaintes informent la Commission de divers enjeux concernant les domaines de sa compétence.

La mission de surveillance de la Commission est régulièrement sollicitée. Celle-ci doit, en toutes circonstances, rendre des services de qualité permettant une solution efficace et en temps utile aux préoccupations qui lui sont soumises. Cet enjeu interpelle au plus haut niveau la Commission.

ORIENTATION

AXES

OBJECTIFS

INDICATEURS

CIBLES

1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec

1.1
Information
en ligne

1.1.1
Actualiser et améliorer le site
Internet de la Commission
de façon à mieux informer
les citoyens

- Pourcentage du site
Internet révisé
- Nombre d'accès au site
Internet de la Commission

• 100 % d'ici 2011

1.2
Activités de
communication
ciblées

1.2.1
Promouvoir la protection des
renseignements personnels auprès
des clientèles cibles, dont les jeunes
et dans le secteur de la santé, ainsi
que l'accès à l'information,
notamment dans les débats publics

- Activités de promotion
réalisées
- Interventions dans des
débats publics

• Au moins 2 activités
annuellement

1.3
Activités
d'inspection

1.3.1
Dans l'objectif de prévention et de
promotion, intensifier les activités
d'inspection concernant la protection
des renseignements personnels et
l'accès à l'information, puis en
assurer le suivi

- Nombre et portée
des inspections réalisées
- Pourcentage de suivis
effectués

• 20 inspections
annuellement

• 100 %

ENJEU 2**Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité**

Les activités juridictionnelles sont dédiées au traitement des dossiers de révision et d'examen de mécontentement présentés à la Commission, ce qui constitue le volet de tribunal administratif de la Commission.

Dans le cadre de ses activités de surveillance, la Commission exerce des fonctions et pouvoirs afin de surveiller l'application conforme des lois qu'elle administre.

Les membres de la Commission en leur qualité de juges administratifs supportent sans relâche la compétence de la Commission, son objectivité et son accessibilité.

Ainsi, dans le cadre de la planification stratégique 2009-2012, la Commission accorde une importance particulière aux délais de traitement des dossiers juridictionnels et de surveillance, tout en assurant des interventions opportunes et de qualité. L'orientation stratégique consiste donc à offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle.

Outre la collaboration des parties dans le cheminement des demandes, la Commission propose des leviers afin d'accélérer le traitement des dossiers juridictionnels : la gestion du rôle d'audiences ainsi que le processus de médiation. À cet effet, la Commission est déterminée à continuer de déployer des efforts importants afin de développer le processus de médiation. Ces efforts visent principalement à augmenter le nombre de dossiers réglés par les parties en médiation et à préconiser une intervention plus rapide dans les cas qui s'y prêtent.

Quant au rôle d'audiences, des regroupements de dossiers par thèmes, parties ou régions sont envisagés afin d'améliorer l'efficacité de cet important outil de gestion d'instances.

Qu'il s'agisse de demandes d'accès à des documents en lien avec des sujets d'actualité ou de demandes de rectification de renseignements personnels, dans le cadre des activités juridictionnelles, ou qu'il s'agisse de demandes d'autorisation de recevoir communication des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ou encore des demandes reçues à titre de plainte, entre autres exemples, dans le cadre des activités de surveillance, ou qu'il s'agisse tout simplement de demandes d'information, le traitement doit répondre aux attentes en terme de qualité et de délai, compte tenu des ressources disponibles, afin que les citoyens obtiennent les informations et les décisions en temps opportun.

ORIENTATION**AXES****OBJECTIFS****INDICATEURS****CIBLES**

2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle

2.1 Traitement des dossiers juridictionnels

2.1.1
Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées

• Nombre de rôles d'audiences particuliers

• 2 rôles d'audiences particuliers par année

2.1.2
D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

• Variation du délai moyen de traitement

• 20 % du délai moyen de traitement

2.1.3
D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

• Variation du nombre de dossiers

• 20 % du nombre de dossiers

2.2 Traitement des dossiers de surveillance

2.2.1
D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas

• Délai de traitement

• Délai maximum de 4 mois (90 % des cas)

2.2.2
D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas

• Délai de traitement

• Délai maximum de 10 mois (80 % des cas)

2.3 Communication avec la clientèle

2.3.1
D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle

• Bilan annuel d'implantation
• Date d'implantation effective des services

ENJEU 3

Dés ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants

La Commission doit se doter d'outils modernes plus performants qui l'aideront à se donner la flexibilité nécessaire à la réalisation de sa mission. La réforme de son système de gestion des dossiers est évidemment un élément incontournable de toute amélioration administrative.

Par un nouveau système de gestion, la Commission compte notamment améliorer le suivi de ses dossiers, passer à un mode numérique de traitement de ceux-ci, raccourcir les délais à

l'ouverture, détenir davantage d'informations de gestion en temps réel, faciliter la confection des rôles, se doter d'un nouvel outil de gestion documentaire et permettre, éventuellement, la consultation de certains renseignements en ligne par les personnes concernées.

Tous ces éléments, une fois la migration vers un nouveau système de gestion effectuée, seront bien évidemment autant d'avantages pour le citoyen car la Commission sera alors dotée d'un outil lui permettant d'améliorer ses processus de travail. Toutefois, plusieurs étapes restent à franchir avant de parvenir à un tel objectif. Outre l'acquisition d'un nouveau système de gestion, la Commission doit appuyer l'ensemble de ses ressources humaines par des outils technologiques appropriés.

Ainsi, la Commission se préoccupe du transfert des connaissances ainsi que de la formation et de la polyvalence de son personnel, de ses gestionnaires et de ses membres. La Commission entend aussi poursuivre ses efforts afin de continuer à offrir un milieu de travail stimulant et valorisant.

Enfin, la Commission entend soutenir sa performance en améliorant les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions et pour effectuer la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux différentes activités.

ORIENTATION**AXES****OBJECTIFS****INDICATEURS****CIBLES**

3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies

3.1
Gestion des connaissances et des compétences

3.1.1
Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail

- Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action

3.2
Communication interne

3.2.1
Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission

- Mise en place d'un outil formel de communication interne
- Mesures de consultation du personnel réalisées
- Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres

- Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011
- 1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010
- Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012

3.3
Support technologique

3.3.1
D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers

- Bilan annuel d'implantation
- Date d'implantation effective du système

Le tableau synoptique qui suit énonce les différents éléments constitutifs du *Plan stratégique 2009-2012* de la Commission d'accès à l'information. En plus de la mission, de la vision, des valeurs, des enjeux et des orientations présentés précédemment, le Plan stratégique de la Commission comprend les axes d'intervention, les objectifs, les indicateurs et les cibles qui suivent.

Les objectifs de ce plan stratégique visent à contribuer de façon significative à l'évolution au Québec de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

TABLEAU SYNOPTIQUE

MISSION

Promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mécontente qui lui sont présentées.

VISION

La Commission se distingue par l'excellence de son expertise, sa performance et son influence.

ENJEUX

Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

ORIENTATIONS

1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec

AXES

1.1
Information en ligne

1.2
Activités de communication ciblées

1.3
Activités d'inspection

Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité

2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle

2.1
Traitement des dossiers juridictionnels

2.2
Traitement des dossiers de surveillance

2.3
Communication avec la clientèle

Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants

3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies

3.1
Gestion des connaissances et des compétences

3.2
Communication interne

3.3
Support technologique

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
1.1.1 Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage du site Internet révisé Nombre d'accès au site Internet de la Commission 	<ul style="list-style-type: none"> 100 % d'ici 2011
1.2.1 Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	<ul style="list-style-type: none"> Activités de promotion réalisées Interventions dans des débats publics 	<ul style="list-style-type: none"> Au moins 2 activités annuellement
1.3.1 Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	<ul style="list-style-type: none"> Nombre et portée des inspections réalisées Pourcentage de suivis effectués 	<ul style="list-style-type: none"> 20 inspections annuellement 100 %
2.1.1 Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de rôles d'audiences particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> 2 rôles d'audiences particuliers par année
2.1.2 D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	<ul style="list-style-type: none"> Variation du délai moyen de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> 20 % du délai moyen de traitement
2.1.3 D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	<ul style="list-style-type: none"> Variation du nombre de dossiers 	<ul style="list-style-type: none"> 20 % du nombre de dossiers
2.2.1 D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas	<ul style="list-style-type: none"> Délai de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Délai maximum de 4 mois (90 % des cas)
2.2.2 D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas	<ul style="list-style-type: none"> Délai de traitement 	<ul style="list-style-type: none"> Délai maximum de 10 mois (80 % des cas)
2.3.1 D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Bilan annuel d'implantation Date d'implantation effective des services 	
3.1.1 Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	<ul style="list-style-type: none"> Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action 	
3.2.1 Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un outil formel de communication interne Mesures de consultation du personnel réalisées Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres 	<ul style="list-style-type: none"> Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011 1 mesure de consultation au plus tard le 31 mars 2010 Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012
3.3.1 D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	<ul style="list-style-type: none"> Bilan annuel d'implantation Date d'implantation effective du système 	

PLAN STRATÉGIQUE 2009 2012

Le *Plan stratégique 2009-2012* a été rédigé par la Commission d'accès à l'information du Québec.

Coordination de la production

Secrétariat général

Coordination de l'édition

Direction de l'administration

QUÉBEC (siège)
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL
Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

SANS FRAIS : 1 888 528-7741
cai.communications@cai.gouv.qc.ca

www.cai.gouv.qc.ca



Commission d'accès
à l'information
du Québec